

**Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi
Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado**

***Implementation Of The Manado Alert 112 Study Call Center Service Program At The Office
Of Communication And Information Of The City Of Manado***

Yulven Leonardo Muvu ^{(1)(*)}, Very Y. Londa ⁽²⁾, Levianne Lotulung ⁽²⁾

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada Prodi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: yulvenmuyu96@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id	: Rabu, 31 Mei 2023
Disetujui diterbitkan	: Rabu, 31 Mei 2023

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Manado standby 112 call center service program in Manado City. The research was conducted from March to April 2023 in the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) room located on the 2nd floor of the Manado City Hall building. The data analysis technique used in this study is an interactive qualitative technique. The results of the study are that there are several things that can support emergency complaint services maximally. The first factor is good cooperation between OPDs, where all OPDs join in carrying out the emergency complaint service process in this program. Friendly, fast and responsive service is the second factor, because this program does require fast service in dealing with emergencies in the City of Manado.

Keywords: implementation; call centers; standby

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program layanan call center Manado siaga 112 di Kota Manado. Penelitian dilakukan pada bulan Maret hingga April 2023 di Ruang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) bertempat di lantai 2 gedung Balai Kota Manado. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif interaktif. Hasil penelitian yaitu terdapat beberapa hal yang dapat mendukung pelayanan pengaduan darurat secara maksimal. Faktor pertama yaitu kerjasama yang baik antar OPD, dimana seluruh OPD bergabung dalam melaksanakan proses pelayanan pengaduan darurat pada program ini. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap menjadi faktor kedua, karena program ini memang membutuhkan pelayanan yang cepat dalam menangani keadaan darurat pada Kota Manado.

Kata kunci : implementasi; call center; siaga

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional (Dwiyanto, 2010).

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Perubahan yang di desakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terjadi akibat dari masih maraknya praktek pelayanan publik kepada masyarakat dengan proses yang berbelit-belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama. Inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang mempunyai nilai tambah dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan. Jurnal Nur Anisa Setiawati 2018, dengan Judul Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112 Di Kota Surabaya.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat masalah-

masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun pemerintah. Seperti yang terdapat di kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Kota Manado merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan sangat pesat di Indonesia yang terus berinovasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah di akses oleh masyarakat. Kota Manado berhasil mengembangkan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang tentang pelayanan publik untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengaduan masyarakat. Salah satunya adalah layanan pengaduan darurat melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) *Call Center* 112 sesuai dengan Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang nomor layanan panggilan darurat terpadu. Bahkan sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 40 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Manado Siaga 112.

Pelayanan pengaduan darurat melalui call center 112 berfungsi memudahkan masyarakat melakukan panggilan darurat bila menghadapi kondisi ke gawat-daruratan. Layanan Manado Siaga 112 digunakan untuk informasi dan layanan terkait bencana seperti banjir, kebakaran, info tinggi muka air, permohonan evakuasi, kebutuhan logistik, kedaruratan medis, kedaruratan kamtibmas/kriminal, lalu lintas (kecelakaan/kemacetan) dan pohon tumbang. Bahkan dalam perkembangannya Manado Siaga 112 juga melayani pengaduan warga di luar hal kedaruratan antara 3 lain listrik (PLN), saluran air bersih (PT AIR), kebersihan, pelayanan publik.

Sebelum ada Manado Siaga 112, warga Kota Manado bingung harus melaporkan kemana disaat ada kejadian, karena banyaknya nomor telepon yang harus dihafal dimana masing-masing instansi memiliki nomor telepon sendiri untuk dihubungi. Namun

sekarang tidak perlu lagi warga Manado menghafal kan banyak nomor telepon tersebut, cukup hanya menekan nomor 112 semua kejadian yang dilaporkan segera diatasi. Apalagi Call Center Manado Siaga 112 gratis atau bebas pulsa dan layanan ini juga beroperasi 24 jam non stop. Panggilan dari masyarakat ke nomor 112 akan diterima oleh operator telepon di Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) untuk kemudian diteruskan kepada petugas pengarah (*dispatcher*) yang akan menentukan jenis keadaan darurat dan meneruskan informasi tersebut kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kedaruratan. Alur proses pengaduan panggilan darurat yaitu Masyarakat menelepon ke nomor 112, operator telepon menanyakan dan menginput identitas pelapor (nama pelapor, nomor telepon, jenis kejadian, lokasi kejadian dan titik kenal kejadian) dan menyampaikan kepada petugas pengarah, kemudian petugas pengarah menghubungi petugas lapangan untuk memberikan pertolongan, petugas lapangan memberikan informasi pertolongan yang dilakukan, kemudian petugas pengarah memberi tahu operator telepon jika pertolongan yang dilakukan oleh petugas lapangan telah selesai dilakukan.

Layanan pengaduan Manado Siaga 112 memiliki prinsip bekerja secara bersamaan dengan seluruh instansi terkait dalam menyelesaikan penanganan bencana pada saat berada di tempat kejadian. Respon time yang cepat merupakan kunci keberhasilan *Call Center* Manado Siaga 112. Selain respon time yang cepat 4 kunci keberhasilan *Call Center* Manado Siaga 112 didukung oleh beberapa faktor yaitu adanya satu visi, adanya komitmen dari pimpinan, kesepakatan antar OPD (komitmen dari OPD terkait, fasilitas yang mendukung.

Manado Siaga 112 merupakan satu-satunya kota di luar Jawa yang menyelenggarakan layanan *Call Center* 112 secara mandiri. Namun seiring dengan tersedianya fasilitas program layanan

ke darurat ini muncul permasalahan baru bahkan ada Beberapa permasalahan yang masih dialami oleh *Call Center* 112 Kota Manado. Dapat kita lihat perbandingan jumlah panggilan valid dengan panggilan yang hanya bersifat mengerjai atau prank call dimana pada rekaman data pada tahun 2022 menunjukkan data prank call sebanyak 1267 panggilan, sementara valid call sebanyak 5647 panggilan. Hal tersebut menggambarkan banyaknya masyarakat Kota Manado yang belum memahami manfaat layanan *Call Center* 112. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, masih terdapat banyak panggilan yang tidak terjawab. Hal tersebut dikarenakan Kondisi Standar Operasional Prosedur (SOP) belum berjalan secara optimal karena masih ter kendala oleh komunikasi dan koordinasi dari setiap Organisasi Perangkat Daerah. Persoalan lain yang masih dialami yaitu kurangnya sarana prasarana dan teknologi yang memadai masih dialami oleh beberapa Dinas Komunikasi, dan Informatika Kota Manado. Beberapa persoalan tersebut menyebabkan Layanan *Call Center* 112 Kota Manado belum mampu memberikan layanan dengan respon waktu yang cepat dan akurat. Sehingga harus ada intervensi oleh Kepala Daerah dalam hal ini Walikota Manado untuk menindaklanjuti persoalan komunikasi dan kerja sama antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengimplementasikan Program *Call Center* Manado 112.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program layanan *call center* Manado Siaga 112 di Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis implementasi program layanan *call center* Manado siaga 112 di Kota Manado.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan agar pengembangan ilmu pengetahuan tentang implementasi khususnya mengenai implementasi serta dapat menjadi rujukan akademisi tentang layanan call center manado siaga 112.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hal layanan call center 112 agar dapat mendukung program pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menjadi acuan dalam layanan call center manado siaga 112 di lingkungan instansi pemerintah berbasis digitalisasi.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai April 2023. Tempat atau lokasi penelitian bertempat di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado tepatnya di Ruang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) bertempat di lantai 2 gedung Balai Kota Manado dengan alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut karena ingin mengetahui Implementasi layanan Call Taker Single Number Emergency Call (NTPD) 112 yang belum maksimal.

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif bertujuan untuk memecahkan masalah yang masih bersifat sementara tentatif, kemudian berkembang setelah peneliti berada di lapangan (Sugiono, 2012).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami

fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Melong, 2012). Pada penelitian ini yang dideskripsikan adalah implementasi program layanan pengadaan Command Center di Kota Manado.

Informan Penelitian

Informan adalah partisipan dalam penelitian, yaitu orang yang memberikan informasi tentang keadaan dan kondisi pada akhir penelitian. Dalam penelitian ini digunakan *purposive sampling* untuk mengumpulkan informasi, dan informasi dievaluasi sesuai dengan tujuan utama (setiap orang yang terpilih memiliki kriteria yang jelas untuk menjadi informan). Detail informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado
2. Kepala Bagian Aplikasi dan Informatika Kota Manado
3. Koordinator Tim Operator Emergency Call Single Number (NTPD) 112
4. Pengguna Command Center 112 Manado (3 orang)
5. Lintas Instansi Terkait menggunakan 112 Command Center Manado

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi, peneliti menggunakan jenis persepsi non-anggota, dimana peneliti melihat langsung kondisi subyek dan obyek penelitian namun peneliti tidak secara aktif terlibat dan mengambil bagian secara langsung. Peneliti mengamati. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang sesuai atau sesuai dengan subjek yang diteliti.
2. Wawancara, teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Wawancara semi ter

struktur dikarenakan peneliti mengambil garis besar permasalahan dan dikembangkan oleh peneliti pada saat berada di lapangan. Wawancara ini merupakan wawancara kategori in-dept interview di mana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan Wawancara terstruktur. Pada pelaksanaan wawancara ini peneliti menggunakan pedoman wawancara dan pertanyaan yang berkembang sesuai dengan informasi dan situasi yang terjadi.

3. Dokumentasi, dokumentasi pada penelitian ini merupakan teknik yang bertujuan untuk menggali data-data yang bersifat historis seperti catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara di mana hasil penelitian dari observasi dan wawancara lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh sejarah di tempat kerja, di masyarakat serta autobiografi.

Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Sumber data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder diperoleh dari berupa buku literasi, catatan atau laporan historis yang telah disusun dalam suatu dokumen dan yang telah dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan serta diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal, tesis serta beberapa website yang digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.
2. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan atau sumber asli tentang pokok pengelolaan tata naskah dinas khususnya yang berada di provinsi Sulawesi Utara, data primer ini berupa opini subjeknya itu

informan secara individual maupun kelompok, hasil observasi dari suatu subjek dan kejadian atau kegiatan dalam penyajian. Sumber data primer Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi serta wawancara pada pihak-pihak atau informan yang berkaitan dengan layanan Call Center 112.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253), penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dengan pengumpulan data secara terus menerus. Tiga komponen yang dimaksud:

1. Reduksi Data (*Data reduction*) yang tersedia cukup luas, sehingga harus dijelaskan secara lengkap dan tepat. Seperti yang sudah dikatakan, posisi peneliti di lapangan semakin kompleks dan padat data. Akibatnya, analisis data menggunakan data yang telah disunting dimulai tepat satu kali. Pengurangan data berarti membuat rangkuman, memilih yang penting, memfokuskan pada yang penting.
2. Penyajian data Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, dll.
3. Langkah selanjutnya dalam analisis data kuantitatif adalah mengidentifikasi dan mendeskripsikan kesimpulan. Jika bukti yang kuat dan mendukung tidak terlihat pada pengumpulan data putaran berikutnya, perkiraan awal yang diberikan kemungkinan besar berubah. Padahal jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang dapat dipercaya dan konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado,

Provinsi Sulawesi utara. Dinas komunikasi dan informatika kota Manado merupakan kantor Dinas KOMINFO Manado, provinsi Sulawesi Utara dan memiliki tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Manado, Sulawesi Utara.

Terkait dengan tugas tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika yang biasa juga disebut KOMINFO ini berwenang untuk memberikan izin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya. Beberapa pengurusan perizinan di bawah KOMINFO seperti izin Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggaraan Penyiaran (Lembaga Penyiaran Swasta dan Lembaga Penyiaran Berlangganan), Izin Prinsip Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Izin Prinsip Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus untuk Badan Hukum, Izin Prinsip Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, hingga Izin Stasiun Radio.

KOMINFO juga berwenang dalam merumuskan layanan dan website yang boleh beroperasi, website yang tidak sesuai kebijakan dan undang-undang akan dikenakan kebijakan pemblokiran website. KOMINFO juga punya peran sebagai pelaksana pembinaan bidang komunikasi dan informatika melalui program seperti digital dan lainnya.

Segera kunjungi kantor KOMINFO terdekat untuk mendapatkan informasi lainnya, Anda juga dapat mengakses website resmi KOMINFO atau menghubungi kontak KOMINFO untuk mendapat informasi umum terkait syarat pengurusan izin, biaya (jika ada), dan lainnya.

Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab yang besar dan bergerak di ruang lingkup pemerintahan Kota Manado, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam

membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pelayanan publik lewat layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat yang ada di Kota Manado. Dinas komunikasi dan informatika Kota Manado saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Balaikota No. 01 lantai satu Tikala Ares kantor Pemerintahan Kota Manado (0431) 851103.

Pembahasan

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian yang telah diperoleh dari para informan dan disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Pembahasan ini merupakan argumentasi peneliti tentang implementasi progra layanan call center manado siaga 112 studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado yang dibahas menggunakan teori implementasi menurut Rondinelli dalam Nurcholish (2005).

Implementasi adalah proses menerjemahkan rencana atau konsep menjadi tindakan nyata atau pengoperasian suatu sistem, kebijakan, atau proyek dalam lingkungan yang sesungguhnya. Tujuan dari implementasi adalah untuk mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana

Kondisi Lingkungan

Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima program. Pemerintahan Kota Manado Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado, implementasi program layanan call center 112 adalah untuk mencapai visi dan misi pemerintahan Kota Manado melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dalam memberikan pelayanan publik sejak 2017 sampai saat ini, untuk mencapai visi Kota Manado ""Manado Kota Cerdas" Kota yang telah memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam mendukung program-program kota menuju kota layak

huni, efisien dan berkesinambungan serta yang berwawasan lingkungan atau green based environment sering disebut sebagai Kota Cerdas atau the Smart City. Yang ter tuang dalam RPJPD 2005-2025 dan gambaran profil dan isu-isu strategis saat ini di Kota Manado, serta memperhitungkan pula kondisi masa datang. Visi RPJPD 2005-2025 yaitu "Manado Pariwisata Dunia."

Dalam pelaksana pemerintah Kota Manado melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dalam hal implementasi program layanan call center 112 melalui Berdasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang nomor layanan panggilan darurat terpadu. Yang selanjutnya di keluarkan peraturan Peraturan Walikota Manado Nomor 40 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Manado Siaga 112.

Pemerintah daerah Kota Manado yang telah menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga sampai saat ini pemerintah Kota Manado melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota manado selalu menyesuaikan dengan adanya perkembangan digitalisasi di dunia moderen apalagi Kota Manado adalah salah satu kota yang dengan penduduk semakin hari semakin meningkat sehingga dalam hal pelayanan atau penanganan akan semakin sulit jika pemerintah tidak mencari cara dengan cara cepat dan akurat seperti saat ini dengan kehadiran call center 112 tentu sangat membantu jalannya birokrasi di bagian pelayanan publik yang ada di Kota Manado terlebih khusus.

Hubungan Antar Organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi bekerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

Berdasarkan informasi yang peneliti temukan di lapangan melalui analisis studi kepustakaan dan wawancara bersama informan.

Dalam Implementasi program call center 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Implementasi kebijakan yaitu selalau membangun atau kerja sama dengan seluruh Organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Manado agar kesannya tidak berhenti laporan atau aduan darurat di dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado agar bisa di teruskan ke dinas-dinas terkait untuk menindak lanjuti masalah yang di laporkan melalui call center 112.

Karena dari call center sendiri tentu sangat terukur penerapan atau efektif nya karena SDM maupun fasilitas yang di perlukan baik berupa ruangan call center 112 maupun para operator yang mengelola call center 112 tentu semakin siap sampai saat ini sehingga hanya saja tekanan atau kerja sama dan koordinasi antar dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado lebih serius dalam hal penanganan seluruh kejadian yang terjadi di lingkungan Kota Manado. Sehingga kesannya pencapaian atau penerapan dari program call center saat ini bisa tergambar dan diketahui masyarakat.

Sampai saat ini masih banyak aduan yang masuk melalui call center 112, tentu dari pihak pengelola atau operator call center selalu memberi respon yang sangat baik dan selalu mengedepankan kepuasan atau kepercayaan masyarakat baik kepada call center 112 maupun kepada Organisasi Perangkat Daerah Kota Manado.

Tabel 1. Laporan Call Center MS112 Tahun 2022

Bulan	Laporan Masuk	Laporan Ditindaklanjuti
Januari	64	64
Februari	72	71
Maret	22	22
April	88	85
Mei	65	64
Juni	38	38
Juli	650	352
Agustus	797	397
September	829	449
Oktober	1191	685
November	923	494
Desember	908	418

Sumber: Data Sekunder (2023)

Sumberdaya Organisasi

Sumber daya organisasi adalah aset yang dimiliki dan digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan menjalankan operasional nya. Sumber daya dapat berupa berbagai hal.

Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang ada dalam organisasi, termasuk karyawan, manajer, dan staf lainnya. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga karena memberikan keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas organisasi.

Sumber Daya Fisik merupakan aset fisik yang dimiliki oleh organisasi, seperti gedung, peralatan, mesin, perangkat keras komputer, kendaraan, dan infrastruktur lainnya. Sumber daya fisik ini diperlukan untuk menjalankan proses produksi, penyediaan layanan, dan operasional sehari-hari.

Sumber Daya Intelektual merupakan pengetahuan, keahlian, hak kekayaan intelektual, dan kekayaan immaterial lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Sumber daya ini dapat berupa paten, merek dagang, hak cipta, proses bisnis, keahlian khusus, dan basis data pengetahuan. Sumber daya intelektual dapat memberikan keunggulan kompetitif kepada organisasi dan menjadi landasan inovasi dan pertumbuhan jangka panjang.

Sumber Daya Organisasi tentu sangat di butuhkan dalam sebuah organisasi untuk mencapai visi dari organisasi tersebut seperti Sumber Daya manusia, sumber daya fisik dan sumber daya intelektual tentunya. Karena maju atau tidak sebuah organisasi atau instansi semua itu tergantung sumber daya yang di peralatkan untuk menjalankan sebuah program seperti call center 112 saat ini.

Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana yang dimaksud mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang

semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. Karakteristik adalah atribut atau ciri khas yang membedakan suatu identitas atau objek dari yang lainnya. Dalam konteks ini, karakteristik dan agen pelaksana mungkin merujuk pada beberapa hal yang berbeda, seperti karakteristik organisasi atau karakteristik individu yang bertindak sebagai agen pelaksana dalam suatu konteks tertentu. Seperti Karakteristik: Unik: Setiap entitas atau objek biasanya memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari yang lain. Misalnya, dalam konteks organisasi, karakteristik unik mungkin meliputi industri tempat organisasi beroperasi, ukuran, budaya kerja, atau keunggulan kompetitif yang dimiliki.

Demikian juga Agen Pelaksana yaitu Individu atau Entitas, dimana Agen pelaksana dapat merujuk pada individu, kelompok, atau entitas (seperti organisasi atau lembaga) yang bertindak untuk melaksanakan tugas atau tanggung jawab tertentu. Agen pelaksana bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan atau kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

1. Otoritas: Agen pelaksana biasanya memiliki otoritas atau wewenang yang diberikan untuk melaksanakan tugas atau tanggung jawab. Agen pelaksana mungkin memiliki kekuatan atau hak khusus yang diberikan oleh hukum, peraturan, atau aturan yang berlaku.
2. Akuntabilitas: Agen pelaksana juga memiliki tingkat akuntabilitas terhadap tindakan dan keputusan yang dibuat. Agen pelaksana mungkin harus melaporkan hasil kerja kepada pihak yang berwenang atau bertanggung jawab, yang artinya di dalam menjalankan sebuah program tentu diperlukan karakteristik atau agen pelaksana yang memadai untuk menjalankan agen pelaksana seperti call center 112 saat ini agar sebuah pencapaian tidak terlepas dari pertanggung jawaban atau evaluasi kepada yang bertanggung jawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan yang diajukan:

1. Dari hasil penelitian di lapangan bahwa implementasi program layanan call center manado siaga 112 studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dapat dikatakan berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, terlihat dengan terpenuhinya indikator kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemberian layanan kepada masyarakat oleh dinas komunikasi dan informatika Kota Manado lewat jarak jauh melalui program call center manado siaga 112 agar pelayanan publik lebih maksimal kepada masyarakat Kota Manado dan dinas komunikasi dan informatika Kota Manado terus mensosialisasikan call center 112 ini ke kelurahan-kelurahan bahkan terus mengevaluasi setiap OPD yang ada di Kota Manado.
2. Berdasarkan informasi yang peneliti temukan di lapangan yang berkaitan dengan implementasi program layanan call center manado siaga 112 studi di dinas komunikasi dan informatika Kota Manado berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa hal yang dapat mendukung pelayanan pengaduan darurat secara maksimal. Faktor pertama yaitu kerjasama yang baik antar OPD, dimana seluruh OPD bergabung dalam melaksanakan proses pelayanan pengaduan darurat pada program ini. Sehingga dalam penanganan setiap OPD memiliki bagiannya masing-masing dengan menangani kejadian darurat sesuai bidang dan keahlian masing-masing. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap menjadi faktor kedua, karena program ini

memang membutuhkan pelayanan yang cepat dalam menangani keadaan darurat pada Kota Manado.

3. Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi program layanan call center manado siaga 112 Berdasarkan data yang diperoleh faktor penghambat dalam program ini yang pertama adalah ada sebagian masyarakat yang belum tahu mengenai program ini, sehingga seringkali terjadinya penelpon yang salah sambung ke call center 112. Faktor kedua yaitu kerjasama antara petugas dan masyarakat yang belum berjalan dengan baik. Karena seringkali terjadi beda pendapat antara petugas dan masyarakat, ataupun masyarakat yang memberikan atau melaporkan berita bohong terkait keadaan darurat yang ada. Sehingga memberikan hambatan bagi penanganan karena membuat petugas kerepotan dengan laporan tersebut.

Saran

Saran yang dapat diberikan, antara lain:

1. Program *Command Center* 112 Manado diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap salah satunya dengan cara menambah posko terpadu dan disebar di titik-titik yang dapat menjangkau seluruh lokasi. Sehingga pelayanan pengaduan darurat ini dapat menangani keadaan darurat dengan cepat.
2. Mengoptimalkan kinerja aparatur pelayan publik dengan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan lagi kehandalan dan keterampilan petugas dengan melakukan lebih banyak pelatihan atau diklat untuk seluruh petugas agar dapat tercipta kondisi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien yang disertai dengan pengawasan oleh pimpinan, tanpa harus

menambah jumlah aparatur pelayanan pada program ini.

3. Meningkatkan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai program Command Center 112 Manado, salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengadakan penyuluhan ke tiap kelurahan mengenai program Command Center 112 dan proses pelayanannya. Lebih menggiatkan penyebaran informasi melalui media sosial dan lainnya agar masyarakat luas dapat mengetahui tentang program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nurcholish. 2005. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang nomor layanan panggilan darurat terpadu.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan RD*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.